

İlköğretim 2. Devre Öğrencilerinin Şikâyet Etme Davranışlarının Öğretmen, Öğrenci ve Veli Görüşleri Doğrultusunda Değerlendirilmesi

Evaluating Primary Education Second Level Students' Complaining Behaviours According to Teachers', Students' and Parents' Views.

Bayram Özer, İsmail Gelen ve Recep Kahramanoğlu
M.K.Ü Eğitim Fakültesi
O.M.Ü Eğitim Fakültesi
M.K.Ü Eğitim Fakültesi

Özet

Bu araştırma, genel tarama türlerinden, betimsel bir eylem araştırmasıdır. İlköğretim 2. devre öğrencilerinin şikâyet etme durumlarının öğretmen, öğrenci ve veli görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma 2008–2009 eğitim öğretim yılında Hatay ilinin Antakya merkez ilçesinden basit seçkisiz örnekleme yöntemi ile seçilen 25 ilköğretim okulundan görev yapan 183 4 ve 5. sınıf, sınıf öğretmeni ve 6 ilköğretim okulundan kritik durum ve fırsatçı durum örnekleme ile seçilen 60 öğrenci ve bu öğrencilerin velileri ile gerçekleştirilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket ve 2 adet görüşme formu kullanılmıştır. Nicel verilerin analizinde, bağımsız değişkenler için bağımsız gruplar t-testi yapılmıştır. Anket maddeleri her soru için ayrı ayrı frekans ve aritmetik ortalama ile yorumlanmıştır. Nitel verilerin analizinde ise içerik çözümlemesi yöntemi kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, öğretmen görüşlerinin, sınıf içerisindeki öğrenci şikâyetlerinin görülme sıklığı konusunda cinsiyetlerine ve mezun oldukları okul türlerine göre değişmediği fakat kıdemlerine göre değiştiği belirlenmiştir. Öğrencileri sınıf ortamında en çok rahatsız eden durumun sınıfta aşırı gürültü olduğu ortaya çıkmıştır. Öğretmenlerin, öğrenci şikâyetlerine karşı anlayışlı davrandıkları, ailelerin ise kızarak tepki verdikleri belirlenmiştir. Velilere göre öğrencilerin okulla ilgili şikâyetleri sınıfların çok kalabalık olması ve lavaboların kirli olmasıdır. Veliler çocukların okulla, öğretmeniyle ve arkadaşlarıyla ilgili şikâyetlerinde ilk olarak öğretmenleriyle görüşmeyi tercih etmektedirler.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci Şikâyetleri, Sınıf Yönetimi, Öğretmen, Öğrenci, Okul-Aile İşbirliği

Absract

This research, general scan types, an action research is descriptive. Primary 2 students complained of circuit status teachers, students and parents in line with comments made to evaluate. Research in academic year 2008-2009 of the province of Hatay Antakya district centers selected through simple random sampling method in 25 primary schools serving the 183 4 and 5 class teacher and 6 from the critical state primary schools and 60 students selected through opportunistic sample of cases and was conducted with parents of these students. Surveys as a means of data collection form was used and 2 interviews. Independent groups t test for independent variable was done. Survey item for each questions are interpreted separately by the preequency and mean.

According to research results, opinions of teachers, students in the classroom frequently seen complaints about gender and vary according to type of school they did not graduate but was determined to vary according to seniority. Students in the classroom environment in the class of the most disturbing situations where excessive noise has emerged. Teachers, students complain they are acting against the understanding of families responding to the girls they were determined. According to parents of students complained about the school class is very crowded and the sink is dirty. Parents with school children, teachers and friends about the complaint as the first teachers prefer to have interviews.

Keywords: Student Complaints, Classroom Management, Teachers, Students, School-Family Partnership.

I. GİRİŞ

Eğitimin temel amacı kuşkusuz yetişmekte olan çocukların ve gençlerin topluma sağlıklı ve verimli bir şekilde uyum sağlamalarına yardım etmek, yeteneklerini keşfedip eğitim yoluyla geliştirerek etkili vatandaş olarak yetiştirmektir. Özellikle örgün eğitimin amacı olan bu durumun ilköğretimde gerçekleşmesi çok önemlidir. Çünkü ilköğretim, çocuğu yetişkin yaşamında alacağı görevler için hazırlar. İlköğretimde kazanılan bilgi, beceri, alışkanlık ve değerler çocuğun sadece öğrenim yaşantılarını değil kendine, topluma, kendi dışındaki dünyaya karşı iletişim becerilerini ve yaşam biçimini de büyük ölçüde etkilemektedir (Senemoğlu, 1992, 8; Brophy, 1988, 1-18; Varış, 1988, 59).

Günümüz eğitim sisteminin başlıca sorunlarından biri de sınıf mevcududur. 40- 50 kişilik bir sınıfta öğretmen, öğretim yapmakla görevlendirildiğinde aşılması zor bir işle karşı karşıya kalmaktadır (Brophy, 1988, 1-18). Bu sebepten dolayı sınıfta yer alan öğrencilerin durumları dikkate alındığında birçok sorunla karşılaşılması kaçınılmazdır. Bu sorunların oluşması sınıfta istenmedik davranışlara sebep olacaktır. Sınıf ortamında arkadaşlarına karşı saldırgan davranışlar sergilemek, hırsızlık, kaba ve küfürlü konuşmak, arkadaşlarından izin almadan çantalarını karıştırmak gibi istenmedik davranışlar en sık görülen ve tanımlanan davranışlardır (Sadık, 2002). Bunun yanında, istenmedik davranışları belirlemek için yapılan çalışmalarda öğrencilerin şikâyet etmeleri öğretmenler tarafından

uygun olmayan davranış olarak nitelendirilmiş aynı zamanda yönetimi en zor davranışlardan biri olarak belirtilmiştir (Sadık, 2002). Öğrenci şikâyetleri, sınıf ortamında öğrencilerin öğrenmesini etkileyen ve öğrencilerin kasıtlı veya kasıtsız olarak gösterdikleri davranışlardır (Celep, 2002,256). Martin ve Pear (1992) ise öğrenci şikâyetlerini, öğretmenin beklentileri ve öğrencilerin davranışları arasındaki farklılık olarak tanımlamıştır.

Öğrenci şikâyetlerinin altında yatan nedenleri, ailenin rolü, toplumun rolü, okulun rolü ve okullarda öğrencilere düşünme becerilerinin kazandırılmasında başarısızlık olarak sayılabilir (Edward, 1993). Ayrıca fizyolojik çevre (sağlıkla ilgili faktörler), fiziksel çevre (okuldaki ve evdeki olanaklar, sınıf düzenlemeleri, eğitimci ve yönetici kadronun yetersizliği, eğitim programı, yöntem ve materyaller) ve psiko-sosyal çevreler (ilgiler, değerler, beklentiler, motivasyon) gibi nedenlerde öğrenci şikâyetlerini etkilemektedir (Burden, 1995). Başar (1997), öğrenci şikâyetlerinin altında yatan nedenleri ise, sınıf dışı etkenler (aile ve çevre) ve sınıf içi etkenler (sınıfın yapısı, eğitim programı, öğretim yöntemleri, öğretmen ve öğrenci özellikleri) olarak ele almıştır. Öğrenci şikâyetlerinin altında yatan nedenler ile ilgili bir diğer sınıflamayı Dağdelen (1999) ise öğrencilerden, öğrencinin aile ve yakın çevresinden ve öğretmenden kaynaklanan nedenler olmak üzere sınıflamıştır. Bu çalışmada öğrenci şikâyetleriyle ilgili çalışmalar incelenmiş, öğrenci şikâyetlerine neden olan faktörler; öğretmen, aile ve öğrenci olarak ele alınmış, öğrencilerin şikâyetlerine neden olan durumlar öğrencilerin ihtiyaçlarına göre belirlenmeye çalışılmıştır. Bu ihtiyaçlar, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde yer alan boyutlara göre belirlenmiştir.

Maslow teorisi, insanların belirli kategorilerdeki ihtiyaçlarını karşılamalarıyla, kendi içlerinde bir hiyerarşi oluşturan daha üst ihtiyaçları tatmin etme arayışına girdiklerini belirtmektedir. Bireyin kişilik gelişiminin, o an için baskın olan ihtiyaç kategorisinin niteliği tarafından belirlendiğini söz konusu etmektedir. Maslow'un kişilik kategorileri kendi aralarında bir dizilim oluştururlar ve her ihtiyaç kategorisine bir kişilik gelişme düzeyi karşılık gelir.

Maslow, gereksinimleri şu şekilde kategorize etmektedir. 1. Fizyolojik gereksinimler 2. Güvenlik gereksinimi 3. Sevgi, sevecenlik gereksinimi 4. Saygınlık gereksinimi 5. Kendini gerçekleştirme gereksinimi...

Maslow'a göre birey için o an baskın olan gereksinimler hangi kategoriye ait gereksinimler ise, diğer deyişle günlük etkinlikleri ağırlıklı olarak hangi gereksinimleri doyumaya yöneliyorsa, kişilik gelişmişlik düzeyi de onun seçiminden bağımsız olarak bu gereksinim kategorisine karşılık gelen düzeyde bulunacaktır. Belirli bir kategorideki gereksinimler tam olarak karşılanmadan kişi bir üst düzeydeki kategorinin gereksinimlerini algılamaz, böyle gereksinimleri yoktur. Örneğin, günlük karnını doyurabilen fakat güvenlik içinde bulunmayan, kendini sürekli olarak olası bir tehdit altında algılayan bir insanın, dünya görüşünü geliştirmek için kitap okumak gibi bir gereksinimi yoktur.

1.1. Öğretmenlerin Tutum ve Davranışları: Öğretmenlerin bazen sınıflarını yönetme ve idare etme şekilleriyle de gereksiz yere öğrenci şikâyetlerini yaratabilecekleri ortak bir yargıdır (Emmer, Evertson ve Anderson, 1980; Burden,

1995). Sınıfta, öğretmen davranışlarıyla ilgili çeşitli davranış listeleri yapılmıştır; örnek olma, esneklik, kararlılık, kendini işine adanma, tutarlı olma, vb. (Lemlech, 1999; Akt: Başar, 1997). Sorun, bu ve benzeri özelliklerin nasıl sergileneceği, öğrencileri nasıl etkileyeceğidir? Çünkü sınıf ortamında öğrenci kendisine model olarak öğretmeni alır. Öğretmenin davranışları, giyim kuşamı onları etkileyeceği gibi, kişisel nitelikleri de çocuğun okul ve derse yönelik tutumlarını etkiler. Olumsuz kişilik özelliklerine sahip bir öğretmen çocuğun dersten veya okuldan soğumasına ve akademik yönden başarısız olmasına neden olabilir (Erden, 1998). Burden (1995), sınıfta öğrenci şikâyetlerine neden olan olumsuz öğretmen tutumlarını; devamlı negatif olma, otoriter bir ortam oluşturma, olaylara aşırı tepki gösterme, toplu cezalandırma, öğrencileri suçlama vb. olarak sıralamıştır.

Öğretmenlerin sınıf içinde öğrenci şikâyetleri olarak ifade ettikleri davranışlar sıklık sırasına göre gürültü yapma, söz almadan konuşma, derse zamanında girip çıkmama, ilgisizlik, ders dışı şeylerle ilgilenme, derse hazırlıksız gelme, arkadaşlarını çalışırken rahatsız etme, kaba ve küfürlü konuşma, birbirlerinin eşyalarını izinsiz alma, vb. davranışlar olmuştur (Sadık ve Doğanay, 2007, 544). En iyi sınıflarda bile bu gibi şikâyetlerle karşılaşmak son derece normaldir. Öğrenci şikâyetleriyle baş etmenin yolu onları cezalandırmak değil, sabırla ve soğukkanlılıkla olayın üzerine gitmektir. Aksi takdirde şikâyet eden öğrenci savunmaya geçerek onu sürdürmeye çalışabilir (Açıkgöz, 2000,107).

Sınıf yönetiminde önemli olan; disiplin sorununun çıkmaması için sınıfta olumlu bir atmosfer oluşturmaktır. Bunun temelinde bireylerin ihtiyaçlarının karşılanması yatar. Herhangi bir sosyal ortamda bir sorun ortaya çıkıyorsa hangi gereksinimin karşılanmadığı hususunda öğretmenlerin duyarlı olması gerekmektedir. Öğretmenler, orkestrayı yöneten bir şef gibi etkili bir yönetim sistemini oluşturmanın yanında olayları sürekli izleyerek, davranışların düzeni tehdit edici hale geldiğinde mümkün olduğu kadar çabuk tepki vererek düzeni korumak zorundadır (Evertson ve Haris, 1992; Weber, 1986).

I.II Ailelerin Tutum ve Davranışları: Aile, öğrenci davranışının şekillenmeye başladığı, örnek alınan temel çevredir. Aile üyelerinin evde geçirdiği zaman, öğrenci davranışlarına karşı anne ve babanın tutumu, çocukla geçirilen zamanın niteliği öğrencinin davranışında önemli etkiye sahiptir. Evden yeterli ilgiyi göremeyen çocuklar, genellikle öğretmenlerinde bu ilgiyi arayarak karşılamaya çalışırlar. Birçok çocuk yalnızca kötü davranışta bulunduğu zaman ailesinin ilgisini görür. Bu şartlar disipline aykırı davranışların yapılmasını cesaretlendirir. Bu tür ailelerden gelen çocuklar şikâyet etmelerin istedikleri ilgiyi görmeyen kesin bir yolu olduğuna inanırlar. Sadık ve Doğanay (2007) bu şikâyetleri kavga etme, ödevlerini yapmama, okuldan kaçma, öğretmene saygısızlık yapma, kaba ve küfürlü konuşma, başkalarını rahatsız etme, söyleneni yapma, vb. olarak belirtmişlerdir. Sevgiden ve ilgiden yoksun çocukların sınıf ortamında sosyal etkinliklerde bulunamama ve uyumsuzluk gibi davranışlar gösterebileceğini, daha da kötüsü bu çocukların ilerde şizoid ve depresif türde içine kapanma davranışı gösterebileceklerini belirtmektedir (Dönmezer 1991).

Ailenin evdeki aşırı kontrolü şikâyetlere neden olan bir diğer etmendir. Özellikle kontrolün seviyesi arttıkça problemlerde kaçınılmaz olmaktadır. Çocukların özgürlük çabalarına karşı ailenin aynı derecede özgürlüğünü kısıtlayıcı tutumları arasındaki çatışma çocukları şikâyet etmeye ve isyana sürüklemektedir. Evdeki şikâyet ve isyan okula, sınıfa ve sosyal çevrelere yansır. Aşırı baskıcı bir tutumla yetişen çocuklar sosyal ilişkilerde başarısız, saldırgan ve son derece uyumsuz davranışlar gösterirler (Edwards, 1993; Dönmezer, 1991)

Farklı sosyal çevre ve davranış alışkanlıklarına sahip öğrenciler sınıf ortamında farklı davranışlar gösterirler. Öğrencilerin fiziksel, zihinsel, ilgi, yetenek, sosyal özellikler, zekâ farklılıkları sınıf ortamında şikâyetlere sebep olabilir. Yapılan bir araştırmaya göre, bu şikâyetleri yerleri kirletme, arkadaşlarına fiziksel şiddet uygulama, sınıf eşyalarına zarar verme, kaba ve küfürlü konuşma, derse ilgisizlik, gürültü yapma, izin almadan konuşma, vb. olarak belirtilmiştir (Sadık ve Doğanay, 2007).

Öğrencinin başarı düzeyi sınıf içinde şikâyet etmelerine neden olabilen bir diğer etmendir. Öğrenme güçlükleri öğrencilerin şikâyet etmelerine sebep olabileceği gibi şikâyetler de öğrenmeyi ve başarıyı olumsuz yönde etkilemektedir (Hull, 1990,76; Akt: Başar, 1997). Bolca şikâyet eden öğrenci kendisini okulda başarılı olamayacağını düşünür. Bu inanca sahip öğrenciler daha denemeye girişmeden vazgeçerler, okul başarıları ile kendilerini kabul ettireceklerine ve ilgi göreceklarine inanmazlar. Deneyip başarısız olmaktadır hiç bir şey yapmamanın, aptal olarak görünmektense sorun çıkartan biri olarak görünmenin daha iyi olacağını düşünürler (Curwin ve Mendler, 1988).

1.III. Problem Durumu

Öğretmenler, öğrencilerine istenilen davranışları kazandırmada ve öğrenilen davranışları pekiştirmede eğitimin ilk sorumlusu olmuşlardır (Başaran, 1994,76). Öğretmen sınıfın ilişki düzeninin kurulmasında, düzeltilip geliştirilmesinde yol gösterici bir lider ve sınıf ikliminin yaratıcısıdır. O, sınıftaki yaşamın her anını eğitsel amaçlar yönünde planlı bir biçimde kullanabilmeli, sınıf bir tiyatro, öğretmende bir yönetmen olmalıdır (Başar, 2003,73). Araştırmaların da gösterdiği gibi öğretmen sınıf ortamında kilit bir role sahiptir. Öğretmenin sahip olduğu bu rolü layıkıyla yerine getirebilmesi için bir takım olumlu özelliklere sahip olması lazım. Aksi durumda telafisi zor durumlar meydana getirebilir.

Negatif kişilik özelliğine sahip bir öğretmen çocuğun dersten veya okuldan soğumasına ve akademik yönden başarısız olmasına neden olabilir (Erden, 1998). Sınıfta öğrenci şikâyetlerine neden olan olumsuz öğretmen tutumları; devamlı negatif olma, otoriter bir ortam oluşturma, olaylara aşırı tepki gösterme, toplu cezalandırma, öğrencileri suçlama vb. olarak belirtilmektedir (Burden, 1995). Bu tip davranışlar da öğrencilerin şikâyet etmesine yol açmaktadır.

Öğrencilerin şikâyet etmelerine sebep olan nedenlerden bir tanesi de aile yaklaşımıdır. Ailelerin özellikle de ilköğretim 1. kademe öğrencilerine yaklaşımı çok önemlidir. Öğrencilerin okulla ilgili şikâyetleriyle karşılaştıklarında onlara verecekleri cevap ve yaklaşımları, çocuğun sınıftaki sosyal ilişkilerini ve akademik

başarısını doğru oranda etkileyecektir. Bu yüzden aile yaklaşımları öğrenci şikâyetleri üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir.

Öğrencilerin şikâyet etmenlerine sebep olan nedenlerden bir diğeri ise öğrencinin kişisel özellikleridir. Fiziksel, zihinsel, ilgi, yetenek, sosyal özellikler ve zekâ farklılıkları sınıf ortamında şikâyetlere sebep olabilir. Bunun yanında aile, öğretmen davranış ve tutumları öğrencilerin şikâyetlerine yol açmaktadır. Öğretmen ve aile davranışları ile öğrenci özelliklerinin, öğrencinin şikâyet etmesine sebep olduğu görülmüş ve bu, araştırmanın ana düşüncesini oluşturmaktadır.

1.IV. Problem Cümlesi

İlköğretim 2. devre öğrencilerinin şikâyet etme durumlarına göre öğretmen, öğrenci ve veli görüşleri nelerdir?

1.V. Alt Problemler

1. İlköğretim 2. devre öğrencilerinin okul ve sınıf ortamındaki şikâyetleri nelerdir?
2. İlköğretim 2. devre öğretmenlerine göre öğrencilerin şikâyetleri nelerdir ve görülme sıklığı nedir?
3. İlköğretim 2. devrede öğrenim gören öğrencilerin velilerine göre, çocukların şikâyetleri nelerdir?
4. Öğretmenler; a) Cinsiyetlerine, b) Kıdemlerine, c) Mezun oldukları okullara göre öğrenci şikâyetleri konusunda ne düşünmektedirler?

1.VI. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, ilköğretim 2. devre öğrencilerinin şikâyet etme durumlarının öğretmen, öğrenci ve veli görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesidir.

1.VII. Araştırmanın Önemi Ve Gereçesi

İlköğretim okullarında istenmedik davranışlarla ilgili ulaşılabilen araştırmalarda, genel olarak öğrencilerin sınıfta sergiledikleri davranışların uygun olup olmadığı konusunda sadece öğretmenler nezdinde sonuçlar alınmaya çalışılmış, öğrenciler ve veliler göz ardı edilmiştir.

İstenmedik davranışları belirlemek için yapılan çalışmalarda öğrencilerin şikâyet etmeleri öğretmenler tarafında uygun olmayan davranış olarak nitelendirilmiş aynı zamanda yönetimi en zor davranış olarak belirtilmiştir (Sadık, 2002). Bu bağlamda şikâyet etme istenmedik davranışlar içerisinde yer almakta ve öğretmenler tarafından sınıf ortamında kontrol edilmesi güç bir davranış olarak ortaya çıkmaktadır (Sadık ve Doğanay, 2007).

İlgili literatür, sınıfta meydana gelen öğrenci şikâyetlerinin yönetimini daha yapıcı bir şekilde ele almak için, şikâyetlerin nedenlerinin (Cunnigham, Sugawara,1989), türlerinin ve en sık karşılaşılan şikâyetlerin tanımlanması gerekliliğine işaret etmektedir. Bu konuda yapılan çalışmaların ortaöğretimde

yoğunlaşmış, ilköğretimde yetersiz kaldığı vurgulanan diğer bir noktadır (Merrett ve Wheldall, 1984).

Show ve Scott (1991), yaptıkları bir çalışmada, ailedeki disiplin uygulamaları ile çocukların istenmedik davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Sonuçlar evdeki disiplin anlayışıyla çocukların istenmedik davranışları arasında ilişki olduğunu göstermektedir (Akt: Romi ve Freund, 1999,3). Aileleri tarafından nadiren denetlenen öğrencilerin sınıfta daha fazla istenmedik davranış gösterdikleri ortaya çıkmıştır (Gottfredson, 1986). Bir diğer araştırmada ise, ailelerin okula karşı bakış açılarının, öğrencinin okula karşı tutumunun incelendiği, çocukların öğretmenleri hakkında iyi şeyler hissettiğinde, çocukların kendilerinden beklenen davranışları göstermeye yöneldikleri görülmüştür (Solemon ve Sipmson, 1962, Akt: Celep, 2002,94). Görüldüğü gibi pek az sayıdaki araştırmadan elde edilen sonuçlar, ailelerin önemini göstermekte, okul disipliniyle ilgili araştırmalarda, ailelerinde görüşlerinin araştırılması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

II. YÖNTEM

II.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma genel tarama türlerinden, betimsel araştırma modelinde bir eylem araştırmasıdır.

II. II. Evren ve Örneklem

Araştırmanın çalışma evrenini, Hatay ili Antakya merkez ilçesinde 2008–2009 öğretim yılında eğitim-öğretim yapan ilköğretim okullarında görevli bulunan 4 ve 5. sınıf öğretmenleri, öğrencileri ve bu öğrencilerin aileleri oluşturmaktadır. Çalışma evreninin büyük olmasından dolayı örneklem alma yöntemine gidilmiştir. Evreni temsil edecek sınıf öğretmenleri örneklem seçiminde temel kural olan “yansızlık ilkesi” ne uyularak “seçkisiz örneklem Yöntemi”nden “basit seçkisiz örneklem yöntemi” ile yapılmıştır. 25 ilköğretim okulunda, 183 dördüncü ve beşinci sınıf öğretmeni üzerinde araştırma yapılmıştır. Evreni temsil edecek aile ve öğrenci örneklem seçiminde ise nitel araştırma yöntemi içerisinde yer alan amaçlı örneklem yönteminden kritik durum ve fırsatçı durum örneklemesi birlikte kullanılmıştır. 6 ilköğretim okulunda ise 60 öğrenci ve bu öğrencilerin velileri üzerinde araştırma yapılmıştır.

II. III. Veri Toplama Araçları

Araştırmada üç farklı veri toplama aracı kullanılmıştır. Öğrenci şikâyetlerinin sınıf ortamında görülme sıklığını belirlemek için veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Bunun nedeni ise daha geniş bir örneklem grubuna ulaşarak elde edilen sonuçların evrendeki genellenebilirliğini arttırmak ve ilköğretim okullarında, sınıf içinde gözlenen şikâyetlerin genel durumunu gösterebilmektir.

Anket hazırlama sürecinde, Hatay ili Antakya merkez ilçesinde bulunan 10 ilköğretim okulunda toplam 50 4 ve 5. sınıf öğretmenlerinden sınıfta karşılaştıkları öğrenci şikâyetlerini listeler halinde belirlenmesi istendi. Öğretmenlerden gelen listelerdeki 150 maddelik öğrenci şikâyetleri, Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki 4 boyuta göre sıralandı. Benzer maddeler belirlendi ve madde sayısı 59'a indirildi. Hazırlanan 59 maddelik anket uzman görüşlerine başvurmak için Eğitim Bilimci, Türkçeci ve İlköğretim alanında görev yapan öğretim üyelerine sunuldu. Gelen eleştiriler ve öneriler doğrultusunda listede yer alan 59 maddelik soru sayısı 50 olarak belirlendi. Bu işlemlerden sonra, Antakya merkez ilçede bulunan 10 ilköğretim okulunda 84 öğretmenle pilot uygulama yapıldı. Pilot uygulamada elde edilen veriler faktör analizine tabi tutuldu ve faktör yükü 0,35'in altında olan 16 madde anketten çıkartıldıktan sonra (Büyüköztürk, 2002) ankete son şekli verildi. Bu işlemler sonucunda yapılan hesaplamalarda 34 maddelik 5'li likert tipinde anketin Cronbach Alpha değeri 0,92 çıkmıştır. Düzeltme ve geliştirme işlemleri tamamlanarak son şekli verilen anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm öğretmenlerin cinsiyeti, kıdemleri ve mezun oldukları okullardan oluşan kişisel bilgilerden, ikinci bölüm ise araştırma probleminin incelenmesine yönelik 34 sorudan meydana gelmektedir.

Öğrenci ve velileri ile yarı yapılandırılmış görüşme formları kullanılarak görüşme yapılmıştır. Görüşme esnasında görüşmecinin bilgisi dâhilinde görüşme formları üzerinde kısa notlar alınmıştır. Görüşme formlarının hazırlanmasında ilgili literatürün taranmasıyla elde edilen kuramsal bilgiler, konuyla ilgili yapılan araştırmalarda kullanılan veri toplama araçları ile uzman görüşleri esas alınmıştır. Öğrenci görüşme formu 8 açık uçlu sorudan, veli görüşme formu ise 6 açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

II. IV. Verilerin Analizi

Bu çalışmada veriler iki şekilde toplanmıştır. Nicel veriler, 3 bağımsız değişken ve 34 maddeden oluşan tüm kapalı uçlu sorulara verilen cevaplardan oluşmuştur. Bu verilerin analizinde, bağımsız değişkenler için bağımsız gruplar t-testi, anket maddeleri her soru için ayrı ayrı frekans ve aritmetik ortalama ile yorumlanmıştır.

Anketin 2. bölümündeki 34 madde, 1. Hiçbir zaman (1.00-1.80), 2. Nadiren (1.81-2.60), 3. Bazen (2.61-3.40), 4. Sık Sık (3.41-4.20) ve 5. Her Zaman (4.21-5.00) olmak üzere, beşli likert şeklinde derecelendirilmiştir. Verilerin analizinde toplam puanlar kullanılmıştır. Toplam puanlar hesaplanırken aşağıdaki aralıklar dikkate alınmıştır.

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| I. Hiçbir Zaman: | (1.00-1.80) x 34= (34-61,2) |
| II. Nadiren : | (1.81-2.60) x 34= (61,3-88,4) |

III. Bazen:	(2.61-3.40) x 34= (88,5-115,6)
IV. Sık Sık:	(3.41-4.20) x 34= (115,7-142,8)
V. Her Zaman:	(4.21-5.00) x 34= (142,9-170)

Görüşme formlarından oluşan nitel verilerin analizinde içerik çözümlemesi yöntemi kullanılmıştır. İçerik çözümlemesi, birbirine benzeyen veriyi belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek (Yıldırım ve Şimşek, 2003) olarak ifade edilmektedir. Öncelikle açık uçlu sorulara verilen cevaplar belirli kodlara ayrılmıştır. Örneğin, sınıf ortamında öğrencileri en çok rahatsız eden durumla ilgili verilen cevaplardan, bizim araştırma sorumuzu ifade eden kodlar çıkartmıştır. Araştırma sorusuna ne kadar farklı cevap verildiyse kod sayısı da o kadar artmaktadır. Bütün açık uçlu soru içinde aynı işlemler yapılmıştır ve aynı soru içinde her tekrarlanan kod için bir “x” işareti konulmuştur. Bu kodlar bir araya getirilerek tablollaştırılmıştır ve frekansları verilerek yorumlanmıştır.

III. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmanın alt amaçları doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Öğretmen, öğrenci ve velilerden farklı veri toplama araçlarıyla elde edilen bilgiler karşılaştırma olanağı kolay olması açısından bir arada verilmiştir. Açıklamalarda öğrenci şikâyetlerinin sınıfta görülme sıklığı konusunda öğretmenlerin vermiş olduğu cevapların frekans ve aritmetik ortalamalarıyla verilmiştir. Ayrıca görüşme formlarına öğrencilerin ve velilerin verdiği cevaplar olduğu gibi frekanslarıyla birlikte verilmiştir.

Tablo 1: Öğrenci Şikâyetlerinin Sınıfta Görülme Sıklığı Konusunda Öğretmen Görüşlerinin Frekans ve Aritmetik Ortalama Değerleri

Anket Soruları	\bar{x}	5	4	3	2	1
1 Sınıf arkadaşlarım izinsiz eşyalarımı alıyor.	2.73	13	36	50	58	26
2 Arkadaşlar yerlere kâğıt/çöp atıyor.	2.98	14	41	71	43	14
3 Arkadaşım ödevini burada yapıyor.	2.53	3	24	63	71	22
4 Beni dövüyorlar.	2.62	7	29	59	65	23
5 Biri kalemimi ç/aldı.	2.25	5	19	45	63	51
6 Okul eşyasına zarar veriyorlar.	2.68	15	24	59	59	26
7 Hata yaptığım zaman benimle alay ediyorlar.	2.55	7	23	55	78	20
8 Arkadaşlar yalan söylüyor.	2.48	3	21	63	70	26
9 Şuradan kötü bir koku geliyor.	2.09	3	10	37	85	48
10 Ailem beni evde dövüyor.	1.66	0	4	24	62	93
11 Hep aynı kişiler nöbetçilik yapıyor.	1.80	5	12	23	45	98
12 Arkadaşlarım beslenmesini sınıfta yapıyor.	2.21	9	20	34	59	61

13	Sınıf eşyalarına zarar veriyorlar.	2.52	11	22	43	83	24
14	Arkadaşlarım bana kötü davranıyor.	2.60	7	25	64	62	25
15	Ben arkadaşşıma küstüm çünkü	2.83	17	33	51	67	15
16	Arkadaşım derste uyuyor.	1.81	3	8	22	70	80
17	Derste bir şeyler yiyorlar.	2.33	6	26	37	68	46
18	Sınıfta hep kavgalı oyunlar oynuyorlar.	2.39	6	24	46	68	39
19	Arkadaşlar bana isim takıyor.	2.62	21	15	51	66	30
20	Arkadaşlarım “kafası büyük” diye alay ediyor.	1.58	1	8	19	41	114
21	Kaba ve küfürlü konuşuyorlar.	2.37	8	17	42	84	32
22	Arkadaşlar sıranım üzerini karalıyor.	2.40	14	21	37	64	47
23	Ders çalışırken, beni rahatsız ediyorlar.	2.72	14	32	51	61	25
24	Sınıf çok pis öğretmenim.	2.12	3	20	34	65	61
25	Babam işlerin de hep beni yanında götürüyor.	1.56	1	6	13	55	108
26	Hep evde kardeşime bakmak zorunda kalıyorum.	2.04	2	18	28	73	62
27	Babam beni okutmayacağını söylüyor.	1.39	1	7	9	29	137
28	Derste konuşmak için söz aldığımda sınıf arkadaşlarım bana gülüyor.	1.85	5	11	27	49	91
29	Bana şişman diyorlar.	1.89	1	9	29	74	70
30	Söylediklerime hep saçma diyorsunuz.	1.31	1	4	8	26	144
31	Her zaman benim sözümü yarıda kesiyorsunuz.	1.58	1	11	14	42	115
32	Oturduğum sıraya su dökmüşler.	1.95	0	8	37	76	62
33	Annem ve babam çalışmaya gidince evde yalnız kalıyorum.	2.06	8	9	39	58	69
34	Okuldan eve giderken köpekler beni kovaladı.	1.47	2	4	13	41	123

Tablo 1 incelendiğinde öğretmenlerin büyük çoğunluğu “Ailem beni evde dövüyor” ($\bar{X} = 1,66$), “Hep aynı kişiler nöbetçilik yapıyor” ($\bar{X} = 1,80$), “Arkadaşlarım “kafası büyük” diye alay ediyor” ($\bar{X} = 1,58$) ve “Babam işlerin de hep beni yanında götürüyor” ($\bar{X} = 1,56$) gibi öğrenci şikâyetleriyle hiçbir zaman karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca “Babam beni okutmayacağını söylüyor” ($\bar{X} = 1,39$), “Söylediklerime hep saçma diyorsunuz” ($\bar{X} = 1,31$), “Her zaman

benim sözümü yarıda kesiyorsunuz” ($\bar{X} = 1,58$) ve “Okuldan eve giderken köpekler beni kovaladı” ($\bar{X} = 1,47$) şikâyetlerine de hiçbir zaman okul ortamında karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir.

Bazı öğretmenler ise “Arkadaşım ödevini burada yapıyor” ($\bar{X} = 2,53$), “Biri kalemimi çaldı” ($\bar{X} = 2,25$), “Hata yaptığım zaman benimle alay ediyorlar” ($\bar{X} = 2,55$), “Arkadaşlar yalan söylüyor” ($\bar{X} = 2,48$), “Şuradan kötü bir koku geliyor” ($\bar{X} = 2,09$), “Arkadaşım derste uyuyor” ($\bar{X} = 1,81$), “Arkadaşlarım beslenmesini sınıfta yapıyor” ($\bar{X} = 2,21$), “Sınıf eşyalarına zarar veriyorlar” ($\bar{X} = 2,52$), “Arkadaşlarım bana kötü davranıyor” ($\bar{X} = 2,60$), “Derste bir şeyler yiyorlar” ($\bar{X} = 2,33$), “Sınıfta hep kavgalı oyunlar oynuyorlar” ($\bar{X} = 2,39$), “Kaba ve küfürlü konuşuyorlar” ($\bar{X} = 2,37$) ve “Arkadaşlar sıranın üzerini karalıyor” ($\bar{X} = 2,40$) gibi şikâyetlerle nadiren karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Buna ilaveten “Sınıf çok pis öğretmenim” ($\bar{X} = 2,12$), “Hep evde kardeşime bakmak zorunda kalıyorum” ($\bar{X} = 2,04$), “Derste konuşmak için söz aldığımda sınıf arkadaşlarım bana gülüyor” ($\bar{X} = 1,85$), “Bana şişman vs. diyorlar” ($\bar{X} = 1,89$), “Oturduğum sıraya su dökmüşler” ($\bar{X} = 1,95$) ve “Annem ve babam çalışmaya gidince evde yalnız kalıyorum” ($\bar{X} = 2,06$) şikâyetlerinin de nadiren okul ortamında görüldüğünü vurgulamışlardır.

“Sınıf arkadaşlarım izinsiz eşyalarımı alıyor” ($\bar{X} = 2,73$), “Arkadaşlar yerlere kâğıt/çöp atıyor” ($\bar{X} = 2,98$), “Beni dövüyorlar” ($\bar{X} = 2,62$), “Okul eşyasına zarar veriyorlar” ($\bar{X} = 2,68$), “Ben arkadaşıma küstüm çünkü ...” ($\bar{X} = 2,83$), “Arkadaşlar bana isim takıyor” ($\bar{X} = 2,62$) ve “Ders çalışırken, beni rahatsız ediyorlar” ($\bar{X} = 2,72$) şikâyetlerine ise öğretmenler bazen okul ortamında rastladıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Öğrenci Şikâyetlerinin Sınıfta Görülme Sıklığı Konusunda Cinsiyet Değişkenine Göre Öğretmen Görüşleri

Cinsiyet	N	\bar{X}	ss	T	P
Erkek (1)	84	133,01	13,86	-0,71	0,47

Bayan (2)	99	134,35	11,42
------------------	----	--------	-------

Tablo 2'deki veriler incelendiğinde erkek öğretmenlerle bayan öğretmenlerin, öğrenci şikâyetlerinin sınıfta görülme sıklığı konusundaki görüşleri arasında 0.05 düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($P=0.47$). Bir başka deyişle öğretmenlerin görüşleri, sınıf içerisindeki öğrenci şikâyetlerinin görülme sıklığı konusunda cinsiyetlerine göre değişmemektedir.

Tablo 3: Öğrenci Şikâyetlerinin Sınıfta Görülme Sıklığı Konusunda Kıdem Değişkenine Göre Öğretmen Görüşleri

Kıdem	N	\bar{x}	ss	T	P
1-15 yıl (1)	79	137,87	11,62		
16 ve üstü (2)	104	130,59	12,43	4,03	0,00

Öğretmenlerin öğrenci şikâyetleriyle karşılaşma sıklıkları hakkındaki görüşleri kıdemlerine göre değişmektedir. Buna göre 1–15 yıl arası görev yapan öğretmenlerle, 16 ve üstü görev yapan öğretmenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0.05$). Bulunan bu fark 1–15 yıl arası görev yapan öğretmenlerin lehinedir. Yani fark 1–15 yıl arası görev yapan öğretmenlerden kaynaklanmaktadır. Burada, 1–15 yıl görev yapan öğretmenler, öğrenci şikâyetlerinin sınıfta görülme durumunun sık sık olduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 4: Öğrenci Şikâyetlerinin Sınıfta Görülme Sıklığı Konusunda Mezun Oldukları Okul Değişkenine Göre Öğretmen Görüşleri

Mezuniyet	N	\bar{x}	Ss	T	P
Eğitim Fak. (1)	154	133,58	12,61	-0,37	0,70
Diğerleri (2)	29	134,55	12,65		

Öğretmenlerin öğrenci şikâyetleriyle karşılaşma sıklıkları hakkındaki görüşleri mezun oldukları okullara göre değişmemektedir. Yani eğitim fakültesi mezunu olan öğretmenlerle diğer fakültelerden mezun olan öğretmenler arasında anlamlılık düzeyinde bir fark bulunamamıştır ($p<0.05$).

Öğrenci Şikâyetlerinin Görülme Sıklığı Konusunda Öğrenci Görüşleri

Burada öğrenci görüşme formunda yer alan 8 açık uçlu soruya öğrencilerin verdikleri cevaplar frekanslarıyla birlikte yer almaktadır. Her bir tablo bir soruyu

ifade etmektedir ve öğrencilerin bu soruya vermiş oldukları cevaplar frekanslarıyla birlikte verilmiştir.

Tablo 5: Sınıf ortamında sizi en çok rahatsız eden durum nedir?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Sınıfta aşırı gürültü oluyor.	29
2	Öğrencilerin derste yerli yersiz konuşmalarından rahatsız oluyorum.	13
3	Öğrencilerin yaptığı yerli yersiz hareketlerden rahatsız oluyorum.	7
4	Bazı öğrenciler öğretmen ders anlatırken izinsiz konuşuyor.	7
5	Bazı öğrenciler ders dinlemiyor ve dinleyenleri rahatsız ediyor.	3
6	Bazı öğrenciler sınıfta koşuyor/geziliyor.	3
7	Eşyalarımı izinsiz aldıklarında rahatsız oluyorum.	3
8	Sınıf öğrencileri birbirleriyle kavga ediyorlar.	2
9	Sınıf çok kalabalık.	2
10	Sınıftaki bazı öğrencilerin beni dövmesi ve ezmesinden rahatsız oluyorum.	2
11	Sevmediğim dersler (mat., ing.) anlatılırken rahatsız oluyorum.	2
12	Bazıları bize veya öğretmene yalan söylüyor.	1
13	Bazen bana bazen de diğer arkadaşlarıma iftira atıyorlar.	1
14	Sınıftakiler benimle oyun oynamıyor.	1
15	Sürekli öğretmenin işinin olması ve sınıfı terk etmesinden rahatsız oluyorum.	1
16	Öğretmenimizin sürekli yerlerimizi değiştirmesinden rahatsız oluyorum.	1
17	Sınıfın kirli olması.	1

Tablo 5 incelendiğinde öğrencilerin sınıf ortamında kendilerini rahatsız eden durumların, sınıfta öğrencilerin aşırı şekilde gürültü yapmaları (f=29), öğrencilerin sınıf ortamında yerli yersiz birbirlerine hareket yapmaları (f=7) ve öğretmen ders anlatırken öğrencilerin izinsiz konuşmaları, öğretmenlerinin sözünü kesmeleri (f=7) öğrenciler tarafından en sık dile getirilen şikâyetler olarak ortaya çıkmıştır. Bunun yanında bazı öğrencilerin dersi dinlememeleri ve dinleyenleri rahatsız etmeleri (f=3), arkadaşlarının eşyalarını izinsiz kullanmaları(f=3) ve bir kısım öğrencilerin sınıfta koşmaları(f=3) daha düşük oranda dile getirilen şikâyetler olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 6: Öğretmenlerinizin şikâyetlere verdiği tepki nasıl?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Şikâyet konusunda anlayışlı davranıyor.	23
2	Şikâyetle gittiğimizde bize kızıyor.	18
3	Şikâyet ettiğimizde öğretmenimiz duyarsız kalıyor veya ilgilenmiyor.	9
4	Şikâyet edenlere ceza veriyor.	8
5	Arkadaşlarımızı şikâyet etmememiz gerektiğini söylüyor.	6
6	Şikâyet ettiğimizde bizi dövüyor.	4

Tablo 6 incelendiğinde, öğretmenlerin öğrenci şikâyetleri konusunda anlayışlı davranması (f=23) ve öğrencilere kızması (f=18) öğrencilerin, öğretmenlerin şikâyetlere verdiği tepki konusunda en sık dile getirdiği fikirler olarak ortaya çıkmaktadır. Öğretmenlerin şikâyetlere karşı duyarsız olmaları veya ilgilenmemeleri (f=9), şikâyet eden öğrencilere ceza vermeleri (f=8) ve birbirlerini şikâyet etmemeleri konusunda uyarması (f=6) öğrenciler tarafında daha düşük oranda dile getirilen fikirler olarak ortaya çıkmaktadır. Ayrıca az sayıda da olsa bazı öğretmenlerin öğrenci şikâyetlerini dövmeye cezalandırması görülmektedir.

Tablo 7: Ailenizin şikâyetlere verdiği tepki nasıl?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Bana kızıyorlar.	20
2	Anlayışla karşılıyorlar ve çözüm yolu sunuyorlar.	18
3	Duyarsız davranıyorlar.	11
4	Ceza veriyorlar.	6
5	Öğretmenimle koşuyorlar.	4
6	Şikâyetle eve geldiğimde beni dövüyorlar.	1

Tablo 7 incelendiğinde, ailelerin şikâyetle gelen çocuklarına kızması (f=20), şikâyetlerini anlayışla karşılamaları ve çözüm yolu sunmaları (f=18) ve şikâyetlere karşı duyarsız kalmaları (f=11) öğrencilerin, ailelerin şikâyetlere verdiği tepki konusunda en sık dile getirdiği fikirler olarak ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında ailelerin çocuklarına ceza vermesi (f=6) ve öğretmeniyle konuşmaları (f=4) öğrenciler tarafından daha düşük oranda dile getirilen fikirler olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 8: Okulda en çok hangi konulardan şikâyetçi olursunuz?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Öğrenciler yerlere çöp atıyor.	9
2	Bazı öğrenciler kötü söz söylüyor ve küfürlü konuşuyor.	8
3	Teneffüste kantinde çok sıra oluyor ve sıraya geçmiyorlar.	6
4	Okulda çok kavga oluyor.	5
5	Bazı öğrencilerin oyun oynarken dikkatsiz olmaları ve bizi düşürmelerinden rahatsız oluyorum.	5
6	Bahçede oyun oynarken topumuz öğretmenler tarafından alınıyor.	3
7	Öğretmenler bizi dövüyor ya da saçımızı çekiyor.	3
8	Öğretmenler teneffüste futbol oynatmıyorlar.	2
9	Üst sınıftakiler oyunumuzu bozuyor.	2
10	Üst sınıftakilere bir şey sorduğumuzda onların bizi dövmemeleri ve iteklemelerinden rahatsız oluyorum.	2
11	Öğretmenin bazen bizi boş bırakması ve hiçbir şey öğrenemememiz.	2
12	Matematik dersinden hoşlanmıyorum.	1
13	Beden eğitimi öğretmenin olmaması.	1
14	Haksız yere bana iftira atıyorlar.	1
15	Topumun çalınmasından rahatsız oluyorum.	1

Tablo 8 incelendiğinde okulda bazı öğrencilerin kendilerine karşı yerli yersiz konuşmaları (f=13), öğrencilerin yerlere çöp atması (f=9) ve bazı öğrencilerin kaba ve küfürlü konuşması (f=8) çoğu öğrencinin hem fikir olduğu şikâyetler arasında yer almaktadır. Kantin sırası ve önündeki kargaşa (f=6), okulda çokça kavga olması (f=5) ve bazı öğrencilerin oyun oynarken diğer arkadaşlarına zarar vermeleri daha düşük oranda dile getirdikleri şikâyetlerdir. Bunun yanında öğretmenlerin hoş olmayan davranışlar sergilemeleri az sayıda da olsa öğrenci görüşlerinde ortaya çıkmaktadır.

Tablo 9: Arkadaşlarınızın, şikâyet etmenize sebep olan davranışları nelerdir?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Aşırı gürültü yapıyorlar.	13
2	Arkadaşlarım bana vuruyorlar.	13
3	Sınıfta ayakta çok dolanıyorlar.	8
4	Sürekli kavga ettiklerinde.	5
5	Eşyalarımı izinsiz kullanıyorlar.	5
6	Kaba ve küfürlü konuşuyorlar.	5
7	Oyun oynarken oyunumuzu bozuyorlar.	3
8	Arkadaşlarım beni kırıyor.	3
9	Benimle oyun oynamıyorlar.	2
10	Bana lakap takıyorlar.	2
11	Arkadaşlarıma kavga ettiğimde beni öğretmene söylüyorlar.	2
12	Benimle dalga geçiyorlar.	2
13	Koridorda top oynuyorlar.	2
14	Ben iyi not aldığım zaman arkadaşlarım beni kıskanıyor.	2
15	Benimle sürekli küsüyorlar.	1
16	Arkadaşlarım bana yalan söylediklerinde.	1
17	Sınıfta sürekli birbirine kâğıt atıyorlar.	1
18	Sırayı ileri geri sürekli oynatmalarından.	1
19	Beni tehdit ediyorlar.	1

Tablo 9 incelendiğinde arkadaşlarının aşırı gürültü yapmaları (f=13) ve arkadaşları tarafından şiddete maruz kalmaları (f=13) öğrenciler arasında en sık dile getirilen davranışlar olarak ortaya çıkmıştır. Bunun yanında sınıf ortamında ayakta gezinmeleri (f=8), öğrencilerin birbirleriyle sürekli kavga etmeleri (f=5), birbirlerinin eşyalarını izinsiz kullanmaları (f=5) ve kaba, küfürlü konuşmaları daha düşük oranda dile getirilen davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 10: Ailenizin, şikâyet etmenize sebep olan davranışları nelerdir?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Sürekli bana ders çalış demeleri.	6
2	Ders çalışırken başka işlerle meşgul ediyorlar.	6
3	Bana kızıyorlar.	4
4	Arkadaşlarımla oyun oynamama izin vermiyorlar.	3

5	Sürekli beni susturuyorlar.	2
6	Akşam oyun oynama, diyorlar.	2
7	Kitap okumamı sevmeme rağmen kitap okutturuyorlar.	2
8	Akşam geç uyumama kızıyorlar.	2

Tablo 10 incelendiğinde ailelerin sürekli çocuklarını ders çalışmaları konusunda uyarmaları (f=6) ve ders çalışırken başka işlerle onları meşgul etmeleri (f=6) öğrencilere göre sıkça dile getirilen davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bununla beraber ailelerin çocuklarına kızmaları (f=4), arkadaşlarıyla oyun oynamalarına izin vermemeleri (f=3) ve çocuklarına söz hakkı vermemeleri, sürekli susturmaları (f=2) öğrenciler tarafından daha düşük oranda dile getirilen şikâyetler olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 11: Öğretmenlerinizin, şikâyet etmenize sebep olan davranışları nelerdir?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Bize kızıyorlar.	10
2	Çok ödev veriyorlar.	7
3	Dövmüyorlar.	6
4	Haksız yere eksi ya da düşük not veriyorlar.	3
5	Çok bağıyorlar.	2
6	Ortada hiçbir şey yokken suçluyorlar.	2
7	Aileme şikâyet ediyorlar.	1
8	Bazen kötü şakalar yapıyorlar.	1
9	Çok hızlı yazı yazdırıyorlar.	1
10	Derslere geç kalıyorlar.	1
11	Bazen dersi bırakıp gidiyorlar.	1
12	Sevmediğim dersi anlatırken rahatsız oluyorum.	1

Tablo 11 incelendiğinde öğretmenlerin öğrenci şikâyetleri konusunda onlara kızması (f=10), çok ödev vermeleri (f=7) ve öğrencileri dövmeleri (f=6) öğrenciler tarafından en sık dile getirilen olumsuz davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte öğrencilere eksi ya da düşük not verilmesi (f=3), onlara bağırması (f=2) ve hiç bir şey yokken öğrencileri suçlamaları (f=2) daha düşük oranda öğretmenlerin öğrencilere göre olumsuz davranışları olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 12: Konuyla ilgili söylemek istediğiniz diğer şeyler nedir?

Sıra	Öğrenci Görüşleri	Frekans
1	Hiç kimsenin birbirini şikâyet etmemesini istiyorum.	6

2	Arkadaşlarımın yalan söylemesinden rahatsız oluyorum.	2
3	Okula şikâyet kutusu konabilir.	1
4	İngilizce ve matematik ödevlerini yapmamak istiyorum.	1
5	Koridorda çok koşuyorlar.	1
6	Sınıfta verimli dersler işlemek istiyorum.	1

Tablo 11 incelendiğinde birbirlerini şikâyet etmeme (f=6) öğrencilerin görüşleri olarak ortaya çıkmıştır. Arkadaşlarının yalan söylemelerinden bazı öğrenciler rahatsız olurken (f=2), bir öğrenci ise okula şikâyet kutusu konulmasını (f=1) istemektedir.

Öğrenci Şikâyetlerinin Görülme Sıklığı Konusunda Veli Görüşleri

Bu bölümde, veli görüşme formunda yer alan 6 açık uçlu soruya velilerin verdikleri cevaplar frekanslarıyla birlikte yer almaktadır. Her bir tablo bir soruyu ifade etmektedir ve öğrencilerin bu soruya vermiş oldukları benzer içerikli ifadeler ortak bir ifade olarak aşağıda yer almış ve frekanslarıyla birlikte verilmiştir.

Tablo 13: Çocukların okulla ilgili şikâyetleri nelerdir?

Sıra	Veli Görüşleri	Frekans
1	Sınıflar çok kalabalık.	9
2	Okulların lavaboları kirli	9
3	Sınıflarda çok gürültü oluyor.	5
4	Okul çok kirli	5
5	Okuldaki sosyal aktiviteler yetersiz.	5
6	Sosyal aktiviteler için yeterli oyun alanları yok.	4
7	Arkadaşlarıyla kavga ediyorlar.	3
8	Öğretmenlerinin çok ödev vermesinden şikâyetçiler.	3
9	Çantalarının ağır olmasından şikâyetçiler.	2
10	Okul için sabah erken kalkmak zorunda kalmaları.	2
11	Sıra arkadaşımın kendisini rahatsız etmelerinden.	2
12	Kantinde sıraya girilmemesinden.	2
13	Performans ödevlerinin zorluğundan ve fazlalığından diğer derslere zaman ayıramamaları.	2
14	Teneffüsün kısa olması.	2
15	Öğretmenlerin öğrencileri boş bırakmalarından şikâyetçi oluyorlar.	1
16	Önlük giymek istemiyorlar.	1
17	Yarış atı olmaktan bıkyıyorlar.	1
18	Sık sık öğretmenin değişmesinden bıkyıyorlar.	1
19	Öğretmenin dayak atmasından şikâyetçiler.	1
20	Haftalık ders işlenen gün sayısının azalmasını istiyorlar.	1

21	Okulda yeterli materyalin olmamasından şikâyetçiler.	1
22	Sınıf ortamının soğuk olmasından şikâyetçiler.	1

Tablo 13 incelendiğinde görüşmeye katılan velilerin büyük bir kısmı öğrencilerin okulla ilgili şikâyetlerini sınıfların çok kalabalık olması (f=9) ve okuldaki lavaboların kirli olmasından (f=9) kaynaklandığını belirtmişlerdir. Bunun yanında sınıftaki ortamın gürültülü olması (f=5), okulun kirli olması (f=5) ve okuldaki sosyal aktivitelerin yetersiz olması çocuklar tarafından velilere aktarılan diğer şikâyetlerdir. Okulda yeterli oyun alanlarının olmaması (f=4), arkadaşlarıyla kavga etmeleri (f=3) ve öğretmenlerin çok ödev vermeleri (f=3) öğrenciler tarafında velilere aktarılan diğer şikâyetlerdir.

Tablo 14: Çocukların okulla ilgili bir şikâyetiyle karşılaştığımızda neler yapıyorsunuz?

Sıra	Veli Görüşleri	Frekans
1	Öğretmenleriyle görüşüyorum.	30
2	Okul yöneticisiyle görüşüyorum.	14
3	Çocuğumla konuşup çözüyorum.	12
4	Kızıyorum.	4
5	Hiçbir şey yapmıyorum.	3
6	Şaşırıyorum.	1

Tablo 14 incelendiğinde veliler çocuklarının okulla ilgili şikâyetleriyle karşılaştıklarında büyük oranda öğretmenleriyle görüşmeyi (f=30) tercih etmektedirler. Bunun yanında veliler okul yöneticisiyle görüşmeyi (f=14) ve çocuğuyla konuşup çözmeyi (f=14) daha düşük oranda tercih etmektedirler. Bazı ailelerin çocuklarının şikâyetlerine karşı kızmak (f=4) ve kayıtsız kalmak (f=3) gibi davranışlar sergiledikleri görülmektedir. Özellikle bir veli, çocuğunun bu kadar çok şikâyetle eve geldiğine şaşırıldığını belirtmektedir.

Tablo 15: Çocukların öğretmenleriyle ilgili bir şikâyetiyle karşılaştığımızda neler yapıyorsunuz?

Sıra	Veli Görüşleri	Frekans
1	Sınıf öğretmeniyle görüşüyorum.	29
2	Çocuğumla konuşuyorum.	8
3	Öğretmenin haklı olduğunu söylüyorum.	7
4	Fazla ilgilenmiyorum.	4

Tablo 15 incelendiğinde görüşmeye katılan velilerin büyük çoğunluğu çocuğunun öğretmeniyle ilgili şikâyeti olduğu zaman sınıf öğretmeniyle görüşmeyi (f=29) tercih ettiklerini belirtmektedirler. Bunun yanında velilerin azınlıkta kalan

kısmı ise çocuğuyla görüşmeyi (f=8) ve öğretmenin haklı olduğunu söylemeyi (f=7) tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Dört veli ise çocukların öğretmenleriyle şikâyetleri konusunda duyarsız kaldıklarını (f=4) belirtmiştir.

Tablo 16: Çocukların arkadaşlarıyla ilgili bir şikâyetiyle karşılaştığınızda neler yapıyorsunuz?

Sıra	Veli Görüşleri	Frekans
1	Hem kendisiyle hem de öğretmeniyle konuşuyorum.	21
2	Arkadaşlarına karşı anlayışlı olmasını söylüyorum.	11
3	Arkadaşlarıyla aralarında konuşup sorunu çözmelerini söylüyorum.	7
4	Hem öğretmenle hem de çocuğun velisiyle görüşüyorum.	7
5	Hem arkadaşıyla hem de kendisiyle konuşuyorum.	6
6	Kendisiyle konuşup çözüyorum.	3
7	Çocuğumun arkadaşını uyarırım.	1

Tablo16 incelendiğinde görüşmeye katılan velilerin büyük çoğunluğu çocuğunun arkadaşıyla ilgili bir şikâyetiyle karşılaştığında hem kendisiyle hem de öğretmeniyle görüşmeyi (f=21) tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Bazı veliler ise arkadaşlarına karşı anlayışlı olmaları (f=11) ve arkadaşlarıyla aralarında konuşup çözmeleri gerektiğini (f=7), hem öğretmenle hem de velisiyle görüşmeyi (f=7) ve hem arkadaşlarıyla hem de kendisiyle görüşmeyi (f=6) tercih ettiklerini söylemişlerdir.

Tablo 17: Size göre öğretmenler çocukların şikâyetleriyle yeterince ilgileniyor mu? Neden?

Sıra	Veli Görüşleri	Frekans
1	Yeterince ilgileniyorlar.	35
2	Sınıf mevcudu kalabalık olduğu için ilgilenmiyorlar.	7
3	Çok iyi ilgileniyorlar.	6
4	İlgilenmiyorlar ve umursamıyorlar.	3
5	Belki ilgileniyorlardır.	3
6	Bazen ilgileniyorlar.	3

Tablo 17 incelendiğinde veliler, öğretmenlerin büyük çoğunluğunun öğrencilerle yeterince ilgilendiği (f=35) konusunda hem fikirdir. Sınıf mevcudunun kalabalık olmasından dolayı ilgilenemiyorlar (f=7) diyen veli sayısı ise daha düşük orandadır. Bunun yanında çok iyi ilgileniyorlar diyen veli sayısı 6'dır. Umursamadıkları için ilgilenmiyor, belki ilgileniyorlardır ve bazen ilgileniyorlar diye görüş bildiren veli sayısı 3 ile sınırlıdır.

Tablo 18: Konuyla ilgili söylemek istediğiniz diğer şeyler nedir?

Sıra	Veli Görüşleri	Frekans
1	Öğretmenlerin öğrencilerle arkadaş gibi olmaları ve derslere motive etmelerini istiyorum.	4
2	Daha bilinçli eğitimci ve yöneticilerin yetiştirilmesini istiyorum.	2
3	Eğitim seviyesinin yükseltilmesi ve sınıf mevcudunun azaltılmasını istiyorum.	2
4	Okul, öğretmen ve veli ilişkilerinin geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.	2
5	Okulda öğretmenler evde de veliler öğrenciyle yeteri kadar ilgilenirse faydalı olacaktır.	2
6	Okullarda rehberlik servisinin işlevinin artırılmasını istiyorum.	1
7	Okulöncesi eğitimin zorunlu olması gerektiğini düşünüyorum.	1
8	Öğretmen maaşlarının artırılmasını istiyorum.	1
9	Veli toplantılarında sorunların tartışılmasını istiyorum.	1

Tablo 18 incelendiğinde görüşmeye katılan velilerin bir kısmı öğretmenlerin öğrencilerle iyi diyalog kurması ve öğrencileri derslere motive etmesi (f=4) gerektiğini belirtmişlerdir. Bilinçli eğitici ve yöneticilerin yetiştirilmesi (f=2), eğitim seviyesinin yükseltilmesi ve sınıf mevcudunun azaltılması (f=2), okul, öğretmen ve veli ilişkilerinin geliştirilmesi (f=2) ve okulda öğretmenlerin evde de ailelerin öğrencilerle yeteri kadar ilgilemesinin faydalı olabileceği diğer veli görüşleri olarak ortaya çıkmıştır. Bunun yanında rehberlik servisinin işlevinin artırılması (f=1), okulöncesi eğitimin zorunlu olması (f=1), öğretmen maaşlarının artırılması (f=1) ve okulla ilgili sorunların veli toplantılarında sık sık tartışılması (f=1) gibi görüşler de ortaya çıkmıştır.

IV. SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu araştırmada, ilköğretim 2. devre öğrencilerinin şikâyetleri öğretmen, öğrenci ve veli görüşleriyle belirlenmiştir ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır

Öğretmenlerin görüşleri, sınıf içerisindeki öğrenci şikâyetlerinin görülme sıklığı konusunda cinsiyetlerine göre değişmemektedir. Bayan öğretmenlerin aritmetik ortalamaları erkek öğretmenlerinkinden daha yüksek olduğu için bayan öğretmenler sınıftaki öğrenci şikâyetlerini daha önemli bulmaktadırlar. Bunun sebebi bayan öğretmenlerin şikâyet konusunda daha titiz ve duyarlı olmaları

olabilir. Sınıfta görülen öğrenci şikâyetlerinin görülme sıklığı konusundaki alguların cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemesi Boyraz'ın (2007) yaptığı çalışmasının bulgularıyla desteklenmektedir. Boyraz, bu çalışmada ilköğretim okullarında görev yapan aday öğretmenlerin sınıfta karşılaştıkları disiplin sorunları konusunda cinsiyet faktörünün katılımcıların yargılarında önemli bir fark yaratmadığını bulmuştur (Boyraz, 2007; 140)

Öğretmenlerin sınıftaki öğrenci şikâyetlerinin görülme sıklığı ile ilgili görüşleri ile kıdemleri arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bu fark kıdem seviyesi daha düşük olan öğretmenlerin lehinedir. Bu durum kıdem seviyesi daha düşük olan öğretmenlerin sınıfta, sınıf yönetimini ve otoriteyi sağlamada yetersiz kaldıkları şeklinde yorumlanabilir. Çünkü öğrenciler genellikle sınıfta olumsuz bir durumla karşılaştıklarında şikâyet etme eğiliminde olurlar. Bu olumsuz durumları arkadaşlarının tutum ve davranışları, sınıfın fiziksel düzenindeki bozukluk, öğretmenin davranışları vs. olarak belirtilebilir. Öğretmen sınıfın koçu ve rehberi durumundadır aynı zamanda sınıfta gözlemlediği sorunları belirler ve örgütler (Aytaç, 2003). Öğretmen sınıf hâkimiyetini kontrol altına alamaz ve sınıftaki sorunları görmezden gelirse öğrenciler sıkıntılarını şikâyet ederek dile getirirler ve sınıfta görülen öğrenci şikâyetlerinde artma gözlemlenir.

Öğrencileri sınıf ortamında en çok rahatsız eden durumun aşırı gürültü olduğu görüşme yapılan öğrencilerin yaklaşık olarak %50'si tarafından belirtilmektedir. Bu sorunun öğrenciler tarafından belirtilmesi, öğretmenlerin sınıf yönetimi konusunda uyguladığı stratejinin tam olarak verimli olmadığı ve sınıf kuralları konusunda öğrencilere esnek davrandığı söylenebilir. Öğretmenler tarafından öğrencilere kazandırılması gereken sosyalleşme, toplum içinde yaşama kurallarını uygulama, iletişim ve birlikte yaşam becerilerini geliştirme tam olarak kavratılmadığı söylenebilir. Özellikle bu gibi kavramlar ilköğretim 1. aşamada öğrencilere kazandırılması gereken önemli becerilerdir. Çünkü ilköğretim çocuğu yetişkin yaşamında alacağı görevler için hazırlar. Bu öğretim basamağında kazanılan bilgi, beceri, alışkanlık ve değerler çocuğun sadece yaşantılarını değil kendine, topluma, kendi dışındaki dünyaya karşı iletişim becerilerini etkilemektedir (Senemoğlu,1992; Brophy, 1988; Varış, 1988). Öğrencileri sınıf ortamında en çok rahatsız eden durumun aşırı gürültü yapma olduğu Sadık ve Doğanay (2007)'ın yaptıkları çalışmanın bulgularıyla da desteklenmektedir. Sadık ve Doğanay, sınıf içinde istenmeyen problem davranışların neler olduğunu öğrenci görüşlerine göre belirlemiş ve araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunun “gürültü yapma” davranışları üzerinde hem fikir oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Sadık ve Doğanay, 2007;544).

Araştırmada öğrencilere öğretmenlerinin şikâyetlere verdikleri tepki sorulmuş ve 23 öğrenciden öğretenlerinin şikâyetlere karşı anlayışlı davrandıkları ve sorunu çözmede yapıcı davrandıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç Kazu (2007)'nun yaptığı çalışmanın bulgularıyla desteklenmektedir. Kazu 'nun araştırmasında sınıfta ortaya çıkan istenmeyen davranışların önlenmesi ve değiştirilmesine yönelik toplam 15 stratejiyi ne sıklıkta uyguladıkları öğretmenlere sorulmuş ve “ Öğrenciyle konuşup sorunu çözmeye çalışırım” stratejisini

öğretmenlerin orta düzeyde uyguladıkları ortaya çıkmıştır (Kazu, 2007;61). Aynı soruda 18 öğrencinin ise öğretmenlerin şikâyetle gelen öğrenciye kızması sonucu bulunmuştur. Ayrıca öğrencilere öğretmenlerinizin şikâyet etmenize sebep olan davranışları sorulmuş ve 10 öğrenci “Bize kızıyor”, 6 öğrenci “Dövüyor”, 3 öğrenci “Haksız yere eksi not veriyor”, 2 öğrenci ise “Çok bağıyor” diye görüş bildirmişlerdir. Bu sonuçlar bize öğretmenlerin halen geleneksel disiplin anlayışına yatkın olduğunu göstermektedir. Öğretmenlerin burada sınıf kontrolünü 1. tür cezayla düzenleme eğiliminde olduğu sonucu çıkabilir. Burada öğretmenin rolü öğrenciyi ister istemez etkilemektedir. Öğretmenlerin öğrencilerle olan kişisel iletişiminin niteliği ve niceliği öğrenci davranışları üzerinde etkilidir (Gordon, 1974). Öğrencinin şikâyetlerini dinlemeyen onlara hoşgörülle yaklaşmayan öğretmen öğrencinin uygun davranış geliştirmesine destek olamaz.

Araştırma sonuçlarına göre öğretmenlerin öğrenci şikâyetlerine karşı duyarsız kalmaları veya ilgilenmemeleri, şikâyet eden öğrencileri dövmeleri ve ceza vermeleri şikâyetlere verdiği tepki olarak ortaya çıkmıştır. Öğretmenler bu şekilde davranarak sınıfta olumsuz davranışlara yol açabilirler ve öğrenciyi okul ortamından iyice soğutabilirler. Çünkü, öğrencinin herhangi bir şikâyetle öğretmenine başvurduğunda öğretmen tepkilerinin dayak atmama, eksi not vermeme, bağırma, ceza vermeme ve nasihat ederek rehberlik yapma olmasını istemektedirler (Sadık ve Doğanay,2008;29–30). Yani öğrencilerin bu gibi istekte bulunmaları öğretmenlerin şikâyetlere zıt tepkide bulunduğunu göstermektedir.

Öğrenci şikâyetlerine ailelerin yaklaşımları incelendiğinde, ailelerin öğrenci şikâyetlerine kızmak, duyarsız davranmak ve ceza vermek olarak öğrenciler tarafından belirtilmiştir. Bazı öğrenciler ise şikâyetlerine ailelerin anlayışla karşıladıklarını, yapıcı davranmaya özen gösterdiklerini vurgulamışlardır. Burada iki farklı aile tablosu karşımıza çıkmaktadır. Çocuklarının sorunlarıyla ilgilenmeyen onlara karşı ilgisiz davranan bir aile örneği ile çocuklarının sorunlarıyla yakından ilgili olan onlara çözüm yolu sunan bir anne-baba örneği bulunmaktadır. Bunu genel olarak çocuğun eğitim ve öğretim yaşantısına da genellenebilir. Çocuklarının sorunlarına karşı ilgisiz davranan aile tipi onların eğitimiyle de ilgilenmeyen bir aile olabilmektedir. Çünkü okul çağındaki çocukların genel olarak sorunları okuldaki arkadaşları, öğretmenleri ve dersleri ile ilgilidir. Çocuklarının arkadaş ve öğretmenleriyle ilgili sorunlarına ilgisiz davranan veliler aynı zamanda çocuğun dersleriyle ilgili konularda da ilgisiz olabilmektedirler. Bunun yanı sıra çocuklarının sorunlarıyla ilgili onlara çözüm için yol gösteren aileler aynı zamanda çocuğun eğitimiyle yakından ilgili olabilmektedirler. Bu tip aileler sadece öğrenciyle değil öğretmenlerle de iletişim içinde olurlar ve bu davranış çocuğun hem eğitim anlamında hem de kişisel gelişimi için olumlu bir etki yapar. Zira, aileleri tarafından evde sıkı denetlenen ve ilgilenilen çocukların sınıf ortamında daha az şikâyet ettikleri bulunmuştur (Gottfredson, 1986). Bunun aksi durumu da bu araştırmanın bulgularıyla yani ailelerin şikâyetlere karşı olan tepkisizliği ve ilgisizliği içinde geçerli olabilir.

Öğrenciler çoğunlukla, ailelerinin sürekli ders çalış demeleri, kızmaları ve arkadaşlarıyla oyuna izin vermemeleri gibi davranışlarından şikâyetçi olmuşlardır. Bulgulardan yola çıkarak bazı aileler çocukları üzerinde aşırı baskıcı bir tutum

sergilemektedirler. Aileler çocuklarının iyi bir eğitim alması için bu davranışları farkında olmadan yaptıkları söylenebilir. Çocukların gönülsüz olarak başladıkları ders çalışma eyleminin aktif olarak çocuğa hiçbir etkisi olmamaktadır. Bu aynı zamanda çocuğu dersten ve ders çalışmadan bununla beraber okuldan ve öğretmenlerinden de soğutmaktadır. Yani telafisi zor bir soruna yol açmaktadır.

Okul ortamında öğrencileri rahatsız eden ve şikâyetlere sebep olan durumların yerlere çöp atma, bazı öğrencilerin argo ve küfürlü konuşma ve okulda kavga edilmesi olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum okulun tam olarak öğrenciler için güvenli bir ortam oluşturmadığı sonucunu çıkarabilir. Sadık ve Doğanay (2008)' in yaptıkları bir araştırmada okuldaki disiplin sorunlarının çözümüne yönelik veli görüşleri alınmış ve veliler okulda güvenlik önlemlerinin alınması konusunda görüş bildirmişlerdir (Sadık ve Doğanay,2008;37-38). Okul ortamındaki olumsuz davranışları gidermek veya en aza indirmek okul yöneticilerinin görevidir. Eğer yöneticiler üzerlerine düşen görevi olması gerektiği gibi yapmazlarsa öğrencilerin okulla ilgili şikâyet etme eğilimi devam edecektir.

Velilerle yapılan görüşmelerde, çocuklarının okulla ilgili şikâyetleri sorulmuş ve alınan cevaplarda, sınıfların çok kalabalık olması, okullun ve lavaboların kirli olması, sınıf ortamının gürültülü olması, sosyal aktivitelerin yetersiz olması, sosyal aktiviteler için yeterli oyun sahasının bulunmaması şikâyetler arasında önceliği oluşturmaktadır. Maalesef merkezdeki bir kısım okulların yeterli sayıda dersliğinin olmamasına karşın yöneticiler tarafından olması gerekenden fazla öğrenci kaydı alınmaktadır ve veliler eğitim kalitesini ve sosyal imkânları göz önüne alarak bu okulları tercih etmektedir. Yoğun ilginin bu şekilde çok olması ister istemez sınıf mevcudunu olması gerekenin üstüne çıkartmaktadır. Öğrencilerle yapılan görüşme sırasında araştırma sorularının dışında bir soruyla sınıf mevcudu sorulmuş, öğrenciden 43 cevabı gelmiştir. Normal sınıf mevcudunun 18-24 kişi olması gerektiği düşünülürken 43 kişilik sınıfta bir takım istenmeyen davranışların olmaması düşünülemez. Bu hem öğrenci açısından hemde öğretmen açısından hiç de hoş olmayan bir durumdur. Çünkü öğretmenlerin sınıfta 43 kişiyi kontrol altında tutması ve aynı zamanda eğitim-öğretim faaliyetlerinin aksadan devam etmesi oldukça zordur. Öğrenciler açısından ise mevcudun kalabalık olması sınıfta gürültü oluşturacağı gibi derse katılım noktasında öğrenciler yeterince aktif olamayacaklardır. Mevcudun bu denli kalabalık olması okulda da başka sıkıntılar yaratacaktır. Burada velilerinde belirttiği gibi okulun ve lavaboların kirli olması okul mevcudunun kalabalık olmasından ve yöneticilerin temizlik konusunda yeterince titiz davranmamasından kaynaklanabilir. Araştırmanın merkezinde ilköğretim 2. devre öğrencilerinin bulunması nedeniyle bu öğrencilerin eğitim dışında karşılanması gereken bir takım ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçlardan biri de hiç şüphesiz çocukların oyun oynama ihtiyaçlarıdır. Gerek bir eğlence olması gerekse sosyal-kültürel ihtiyaçlarının karşılanması düşüncesiyle çocukların bu gereksinimleri karşılanmalıdır. Maalesef çoğu okulumuzda bırakın öğrencilerin çeşitli spor faaliyetlerini karşılayacak saha, teneffüs alanlarında doğru düzgün yürüyecek alan dahi bulunmamaktadır. Bunun yanında öğrencilerin sosyal ve kültürel anlamda kişisel gelişimlerini sağlamak amacıyla sosyal faaliyetlerinin

yapılmadığı veli görüşleriyle ortaya çıkmaktadır. Eğitim kadar öğrencilerin sosyal-kültürel ihtiyaçları da önemli olduğu yöneticiler ve öğretmenler tarafından dikkate alınmalıdır ve bu gereksinimlerin karşılanmasında çaba harcamalıdır.

Öğrencilerin okulla, öğretmenleriyle ve arkadaşlarıyla ilgili şikâyetleriyle karşılaştıklarında velilerin ortak fikri öğretmenleriyle görüşerek sorunu çözmek olduğu belirtilmiştir. Bu durumu ailelerin çocuklarının eğitimiyle yakından ilgilendiği sonucuna varılabilir. Ancak bazı aileler çocuklarının eğitimiyle yakından ilgiliyken bazı aileler sadece sorun olduğunda çocuğun eğitimiyle ilgilenmektedir (Koenig, 2000; Akt: Bacanlı, 2002;193; Çelik, 2003). Oysa çocuğun sağlıklı bir eğitim almasında ve kişilik geliştirmesinde aileyle birlikte öğretmenin de sorumluluğu oldukça fazladır. Bunu sağlamak içinde aile ile öğretmen arasındaki iletişimi sağlamak çok önemlidir. Özellikle öğretmenlere bu iletişim ağını oluşturmada büyük görevler düşmektedir. Ailelerle iletişim kurmak ve çocuklarının eğitimiyle ilgili kararların, sadece kendileri dışındaki kurumlar tarafından alınıp yürütülmediğini, bu konuda yapabilecek şeyler olduğunu göstermek son derece önemlidir (Porter, 2000, Akt; Bacanlı, 2002;196; Kauffman vd,1998; Cangelosi, 1997).

Öğretmenlerin öğrenci şikâyetleriyle yeterince ilgilendiklerini araştırmaya katılan velilerin yarısından fazlası tarafından belirtilmiştir. Burada öğretmenlerin çocukların şikâyetleriyle yakından ilgilendiklerinden öğrencilerle arasında iyi bir diyalogun olduğu kanısına varılabilir. Ayrıca bazı veliler ise sınıf mevcudunun fazla olmasından dolayı öğrencilerin şikâyetleriyle yeterince ilgilenemedikleri görüşünü belirtmişlerdir.

V. ÖNERİLER

Araştırma bulgularına göre öğretmen, veli ve yöneticilere şu önerilerde bulunulabilir.

- ❖ Öğretmenler, sınıf kurallarını öğrencilerle birlikte belirleyerek, olumsuz davranışlarının diğer öğrencilerin üzerinde oluşturabileceği istenmeyen durumları örneklerle açıklayarak davranışlarının oluşturabileceği olumsuz durumları anlamalarına yardımcı olmaya çalışmalıdırlar.
- ❖ Öğretmenler, sınıf düzenini öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarına göre düzenlemelidirler.
- ❖ Öğretmenler sınıfta eş zamanlı olarak oluşan olaylara hâkim olmalı ve müdahale etmelidir. Bunun için dikkatli bir gözlemci olmalıdır.
- ❖ Öğretmenler, öğrencilerde olumlu davranışlar geliştirmek için onlarla sürekli işbirliği içinde olmalı ve iyi davranışlar kazanmaları konusunda onları teşvik etmelidir.
- ❖ Öğretmenler ailelerle sürekli iletişim ve işbirliği içinde olmalıdırlar.
- ❖ Öğrencilerin korktuğu biri değil, sevdiği ve saygı gösterdiği bir kişi olmaya çaba göstermeli, sınıf içinde terör estirmemelidir.

- ❖ Öğretmenler sınıf içinde olumsuz bir durum olduğunda hemen müdahale etmeli sınıf disiplininin bozulmasına izin vermemelidir.
- ❖ Öğretmenler dersi öğrenci seviyesini göz önüne alarak işlemeli, dersi sıkıcılıktan kurtarmalı, öğrencilerin dikkatlerinin dağıldığını fark edebilmelidir.
- ❖ Öğretmenler bütün olumsuz durumlarda öğrenciyi sorumlu tutmamalı kendisini de sorgulamalıdır.
- ❖ Öğretmenler her durumda istenmeyen davranışın nedenlerini bilmeyebilir yâda o an için tespit edemez. Bu gibi durumlarda rehberlik servisi ile sürekli iletişim ve işbirliği için de olmalıdır.
- ❖ Öğrencinin derse olan ilgisini arttırmak için çeşitli öğretim yöntemleri kullanılmalıdır.
- ❖ Öğretmenler sınıftaki görevlerinin bilgi aktarıcılık değil, yol gösterici, yardım edici ve destekleyicilik olduğunu unutmamalıdır.
- ❖ Aileler, çocuğa kızmanın, bağırmanın ve dövmenin disiplin edici bir uygulama olmadığını unutmamalıdırlar.
- ❖ Aileler, sadece çocuğunun problemi olduğunda eğitimiyle ilgilenmemeli çocuğun kendisine her zaman ihtiyacı olduğunun farkında olmalıdır.
- ❖ Aileler çocuğunun herhangi bir şikâyetiyle karşılaştıklarında onları anlamaya çalışmalı, çözüm yolu önermeli ve yapıcı davranmalıdırlar.
- ❖ Aileler, okul yönetimiyle ve öğretmenlerle sürekli iletişim ve işbirliği içinde olmalıdır.
- ❖ Okul yöneticileri öğrencilerin anti-sosyal birer birey olarak kalmamaları için he sosyal aktiviteler hem de bu aktiviteleri yapabilmek için uygun yerler tahsis etmelidirler.
- ❖ Yöneticiler okul güvenliği konusunda daha hassas olmalıdırlar.

Araştırmacılara öneriler:

- ❖ Bu araştırma şehir merkezindeki okullarda yapılmıştır ama başka bir araştırmayla kırsal kesimdeki okullarda araştırma yapılabilir.
- ❖ Bu araştırmada anket ve görüşme formu kullanılmıştır. Yapılacak yeni araştırmada gözlem tekniği de kullanılarak daha sağlıklı değerlendirmeler yapılabilir.
- ❖ Yeni araştırmalarda okulların sosyo-ekonomik düzeyleri belirlenip şikâyetler bu düzeylere göre ortaya çıkarılabilir ve değerlendirme yapılabilir. Bu araştırmada okullar tek düze belirlenmiştir.

VI. KAYNAKÇA

Açıkgöz, K. Ü. (2000), “**Etkili Öğrenme ve Öğretme**”, Kanyılmaz Matbaası, İzmir.

Aytaç T. (2003), “**21.Yüzyılın Başında Öğretmenin Değişen Rollerini**”, Bilim ve Akılın Aydınlığında Eğitim Dergisi, y.4, S.45, Ankara.

Bacanlı, H. (2002), “**Ana-Baba ile İlişkiler**”, E. Karip (Ed.), **Sınıf Yönetimi**, Pegem A Yayıncılık Tic. Ltd. Şti., ss.191-200, Ankara.

Başar, H. (1997), “**Sınıf Yönetimi (3. Baskı)**”, Önder Matbaacılık Ltd. Şti., Ankara.

Başar, H. (2003), “**Sınıf Yönetimi**”, Anı Yayınları, Ankara.

Başaran, i. E. (1994), “**Eğitime Giriş**”, Kadioğlu Matbaası, Ankara.

Boyraz, A. (2007), “**İlköğretim Okullarında Görev Yapan Aday Öğretmenlerin Sınıfta Karşılaştıkları Disiplin Sorunları**”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Brophy, J. E. (1988), “**Educating teachers about managing classrooms and students**”, Teaching and Teacher Education, S.4, ss.1- 18.

Burden, P. E. (1995), “**Classroom Management and Discipline**”, Methods to facilitate Cooperation and Instruction, Longman Publishers, USA.

Büyüköztürk, Ş., (2002). **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Cangelosi, J.S., (1997), “**Classroom Management Strategies (3. Edition)**”, Longman, New York.

Celep, C. (2002), “**Sınıf Yönetimi ve Disiplin (2. Baskı)**”, Anı Yayıncılık, Ankara.

Cunningham, B. ; Sugawara A. (1988), “ **Pre-Service Teachers Perception of Children’s Problem Behaviors**”, Journal of Education Research c. 82, S.1.

Curwin, R. L.; Mendler, A. A. (1988), **Discipline With Dignity**, E, Broymers. Inc. (Ed.), Association For Superfision and Cyrriculum Development, USA.

Çelik, V. (2003), “**Sınıf Yönetimi (2. basım)**”, Anı Yayıncılık, Ankara.

Dönmezer, İ. (1991), “**Ailelerin, Çocukların Gelişimi ve Eğitimindeki Rolü ve Önemi**”, Eğitimde Nitelik Geliştirme I. Sempozyumu Bildiri Metinleri, Kültür Koleji Yayınları, S. 1, ss. 332–337, İstanbul.

Edwards, C. H. (1993), “**Classroom Discipline and Management**”, Macmillan Publishing Company, Newyork.

Erden, M. (1998), “**Öğretmenlik Mesleğine Giriş**”, Alkım Yayınları, İstanbul.

Evertson, C. M ; Emmer, E.T. ; Anderson, L. (1980),”**Effective Classroom Management at the Begining of the School Year**” , **The Elementary School Journal**, c.80, S. 7, ss. 219-231

Evertson, C. M. ; Harris, A. H. (1992), “**What we know about managing classrooms**”, **Educational Leadership**, S.19, ss.71- 78.

Gottfredson, D. C. (1986), “**Promising Strategies For İmproving Student Behavior**”, Maryland (Baltimore), ED 1.310/2: 315910, 40, USA.

Gordon, T. (1974), “**Teacher Effectiveness Training (T.E.T)**” (Çev. E. Aksay, 1995), David McKay, Newyork.

Kazu, H. (2007), “**Öğretmenlerin Sınıfta İstenmeyen Davranışların Önlenmesi Ve Değiştirilmesine Yönelik Stratejileri Uygulama Durumları**”, Milli Eğitim Dergisi, S.175, ss.57-66, Ankara.

Kauffman, J. M. ; Mostert, M.P. ; Trent, S.C. ; Hallahan, D.P. (1998), “**Managing Classroom Behaviour (2. Edition)**”, Allyn and Bacon Company, USA.

Lemlech, J. K. (1999), **Classroom Management, Methods And Techniques For Elementary And Secondary Teachers (3. edition)**, Waveland Press, Illiniois, USA.

Martin, G. ; Pear, J. (1992), “**Behaviour Modification What It is and How Do It**”, Prentice Hall International Editions.

Merrett, F. ; Wheldall, K. (1984), “**Classroom Behavior Problems Which Junior Primary School Teachers Find Most Troublesome?**” Educational Studies, c.40, S. 1, ss. 13–27.

Romi, S. ; Freund, M. (1999), “**Teachers Students And Parents Attitudes To wards Distrüptiv e Behavio r Problems İn High Scho d: A case study**”, Educational Psychology, S.19 (1), ss. 53.

Sadık, F. (2002), “**İlköğretim I. Aşama Sınıf Öğretmenlerinin Sınıfta Gözlemledikleri Problem Davranışlar**”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, c. 10, S. 10. <http://sosyalbilimler.cukurova.edu.tr/dergi.asp?dosya=86>, Adana.

Sadık, F. ; Doğanay, A. (2007), “**Sınıf İçi İstenmeyen Davranışla İlgili Öğretmen, Öğrenci ve Veli Görüşlerinin Karşılaştırılması**”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, c. 16, S. 1, ss, 539–560, Adana.

Sadık, F. ; Doğanay, A.(2008), “**Problem Davranışlarla Baş Etme Sürecinde Öğretmen, Öğrenci Ve Veli Beklentileri**”, Milli Eğitim Dergisi, S.178, ss. 25-43, Ankara.

Senemoğlu, N. (1992), “ **İngiltere’de ilköğretime öğretmen yetiştirme ve Türkiye ile karşılaştırılması**”, Türkiye’de İlköğretim Sempozyumu, 21- 22 Mayıs 1992, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, 8, Ankara.

Büyüköztürk, Ş., (2002). **Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı**, Pegem A Yayıncılık, Ankara.

Weber, W. A. (1986), “**Classroom management**”, J.M. Cooper (Ed), **Classroom Teaching Skills**, 272- 357, DC. Heath and Company, Lexington Massachusetts, Toronto.

Varış, F. (1988), “**Program Geliştirmede Öğretmen El Kitabı (4. Baskı)**”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayınları, 59, Ankara.

Yıldırım, A. Ve Şimşek, H. (2003), **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, Seçkin Yayınları, Ankara.

Evaluating Primary Education Second Level Students' Complaining Behaviours According to Teachers', Students' and Parents' Views.

INTRODUCTION

Student complaints, are the treatments exhibited by the students intentionally or unintentionally and affect students' learning in classroom environment (Celep, 2002,256). As for Martin and Pear (1992) define student complaints as the difference between teacher's expectations and students behaviours. The underlying reasons of student complaints can be listed as the role of family, role of society, role of school and the failure of giving the consideration ability at schools (Edward, 1993). Moreover; reasons like physiologic environment (factors about health), physical environment (facilities at school and home, classroom arrangements, the lack of educative and managing staff, education programme, methods and materials) and psycho-social environments (interests, values, expectations, motivation) also affect student complaints (Burden, 1995). Başar (1997), however handle the reasons underlying student complaints as outdoor effectives (family and environment), and intra class effectives (the classroom structure, education programme, teaching methods, teacher and student characteristics)

The Aim of the Research

The evaluation of primary school second grade students' conditions of complaints, according to student and parent opinions.

The Importance and Excuse of Research

The student complaints are defined as unsuitable act during the surveys made to reveal the undesired behaviours, besides, it is defined as most difficult behaviour to manage. (Sadık, 2002). In that context complaint is in the list of undesired actions and come out as a behaviour which is difficult to take under control by the teachers in the classroom environment (Sadık ve Doğanay, 2007). As the related literature is scanned, the student complaints are tried to be defined with the help of teachers' and students' opinions. Some kinds of research emphasize the importance of families about student complaints, but they are not added to the survey. As for in that research a common evaluation will be made gathering the views of teacher, student and parents.

METHOD

This research is a descriptive practice investigation, out of general scanning kinds. The universe of this research is formed by the 4th and 5th grade class teachers working at primary schools going on their educations in Hatay's city centre Antakya during 2008- 2009 academic year, students and their parents. Due to the greatness of universe, sampling method is chosen. While choosing the sampling of class teachers who will represent the universe, simple random sampling is chosen

out of random sampling abiding the basic rule of neutrality principle and 183 teachers, 60 students and their parents are counted in the sample. In this research three different data collection tools are used. Survey is used as a data collection tool in order to see the frequency of student complaints in classroom environment, according to teacher opinions. Students and parents are interviewed by using the half structured dialoguing forms.

FINDINGS

Research data obtained from the findings:

1. The majority of the teachers "My family has beaten me at home" (= 1.66) and "My father always takes me with him as he works" (= 1.56) have never encountered such students complains as they clarified
2. Some teachers "My friends do homework here" (= 2.53), "Someone stole my pen" (= 2.25), "When I made a mistake my friends laugh at me" (= 2.55), "They damage class equipments "(= 2.52) such complains are rarely encountered.
3. "My classmates takes my belongings without permission" (= 2.73), "my friends throw paper / garbage to the flor" (= 2.98) and " they bother me during the course " (= 2.72) teachers clarify that they sometimes encounter such complains in the school environment.
4. There is no significant difference between female teachers and male teachers about frequency of the students' complains' evidents in the class (P = 0.47).
5. There is no significant difference between teachers who served between 1-15 year and the teachers who served 16 and more about the opinions(p <0.05). This difference is in favor of the teachers who served 1-15 years.
6. Teachers' views about the frequency of encountering with student complaints do not vary according to their schools graduated from.
7. It is the most frequently expressed complaint that the situations which they feel bothered in the classroom environment is; making excessive noise in the classroom (f = 29)
8. It is the most frequently expressed idea of the students about the reaction of teachers against students complains that having understanding behaviour about students complaint of the teachers(f = 23)
9. It is the most frequently expressed idea of the students about the reaction against the complains that parents scold to their children complaints (f = 20)
10. It is like-minded complain among the students that students speak inappropriately with their school mates at the school (f = 13).
11. Making excessive noise by their friends (f = 13) is the most frequent behavior that mentioned among the students.

12. Family's warning their their children about studying (f = 6) is the most frequently behavior that mentioned among the students.
13. Teacher's scolding to their students about complaints (f = 10) is most frequently problem behavior that mentioned among the students.
14. Uncomplainingness each other (f = 6) has emerged as the opinions of students.
15. A large part of the participating parents mentioned that complains about the school is caused by having too crowded classes (f = 9) and having dirty lavatory in the school (f = 9)
16. Mostly, parents prefer to talk with teachers when they encounter with a complain about school (f = 30).
17. Some parents prefer to talk with teachers when they encounter with a complain about school (f = 29).
18. Some parents prefer to talk with both their children and their teacher when they encounter with complains about their classmates (f = 21)
19. Parents are agree that most of the teachers' concern about their children, efficiently(f = 35).
20. Some of the parents mentioned that it is necessary that teachers should have a good dialogue with students and motivate them (f = 4)

RESULT AND DISCUSSION

The teachers' views about the prevalence of complaints of students in the classroom do not vary by gender. Arithmetic mean of female teachers than male teachers is higher than that of female teachers in the classroom to find students are more important than complaints. Because of the complaints about female teachers may be more rigorous and sensitive. Students in the classroom environment most disturbing situations where excessive noise is approximately 50% of students interviewed are indicated by. Be specified by this problem, students, teachers' classroom management strategies that fully efficient in practice and classroom rules are not flexible about the students could be said to act. Study, students were asked their reaction to the complaints of teachers and 23 students from the teaching personnel and resolve complaints against their behavior in understanding the result of constructive behavior has emerged. These results Kazu (2007) 's findings of his study is supported. Kazu 's research in the classroom emerged unwanted behavior and prevent manipulation total of 15 strategies for how often they applied were asked to teachers and students speak with the problem, try to solve the "strategy of the teachers at the middle level of their application have emerged (Kazu, 2007; 61). According to the survey results remain insensitive to the complaints of the teachers or students not interested in complaining that students with tattoos and penalties to give his complaint has emerged as a reaction. Teachers in the classroom by acting

in this way can lead to negative behavior, and students from the school environment can thoroughly chilled. Because of the student teachers with a complaint refers to any reaction of the teachers not to chastise, not to give negative note, shouting not, penalties of not providing guidance and counsel as you have to be (and Sadik Doganay, 2008; 29-30).